BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 111
19 juni
2015

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling
Werkplein Hart van West-Brabant.

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein Hart van West-Brabant

Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein Hart van West-Brabant;

Overwegende dat het wenselijk is ten behoeve van:
een behoorlijke behandeling van klachten, met in achtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht, nadere regels te stellen;
het bieden van bescherming aan personen die zich ten aanzien van de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein West-Brabant in een afhankelijke positie bevinden;
het beperken van conflicten en het herstellen van de relatie van de klager met de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein West-Brabant;
het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de organisatie en het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers;

Gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur d.d. 16 januari 2015;

Gelet op artikel 8 lid 1 en 10 lid 4 van de Wet Gemeenschappelijke regelingen, artikel 12 van de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein West-Brabant en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluiten

vast te stellen de volgende

"Klachtenregeling Werkplein Hart van West-Brabant"

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

a. Werkplein Hart van West-Brabant: het openbaar lichaam Werkplein Hart van West-Brabant;
b. De wet: de Algemene wet bestuursrecht;
c. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een bezwaar of beroep tegen een inhoudelijk besluit;
d. Klager: natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
e. Beklaagde: het bestuursorgaan of de medewerker om wiens gedraging het gaat.
f. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een bezwaar of beroep tegen een inhoudelijk besluit.
g. Klachtbehandelaar:de behandelaar van de klacht als bedoeld in artikel 4;
h. Gedraging: het in een concreet geval jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, de voorzitter of een lid daarvan of een medewerker. Een gedraging door een medewerker kan tevens worden aangemerkt als een gedraging van het voor die gedraging verantwoordelijk orgaan. Onder gedraging wordt niet begrepen die jegens een (andere) medewerker.
i. Bestuursorgaan: de bestuursorganen als bedoeld in artikel 1:1 van de wet.
j. Medewerker: een ieder die krachtens aanstelling of een met hem/haar aangegane arbeidsverhouding in dienst van het Werkplein Hart van West-Brabant werkzaam is.
k. Klachtencoördinator: de aangewezen medewerker als bedoeld in artikel 3.
l. Commissie Ombudsman: de commissie als bedoeld in artikel 13.
m. Directeur / teamleider: verantwoordelijken voor het functioneren van onderdelen van de organisatie van Werkplein Hart van West-Brabant;
n. Voorzitter: de voorzitter zoals genoemd in hoofdstuk 6 van de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein Hart van West-Brabant.

HOOFDSTUK 2: DE PROCEDURE

Artikel 2 De behandeling van klachten

1. De klachtbehandeling kent 3 fasen:
   a. Informele bemiddeling:
   Indien iemand zich mondeling of schriftelijk met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Indien de klager daar prijs op stelt, wordt geprobeerd om middels een (telefoon) gesprek de klacht op een informele wijze af te handelen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de wijze van informele bemiddeling, alsnog de formele behandeling van de klacht door te zetten.
   b. Formele behandeling in eerste instantie:
   Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen in deze verordening.
   c. Formele behandeling in tweede instantie:
   Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht vindt plaats door de Commissie Ombudsman na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.
   2. De klachtencoördinator beslist, zo nodig na overleg met de directeur of een brief, dan wel ingevuld klachtenformulier als klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de wet moet worden aangemerkt.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Het dagelijks bestuur wijst een medewerker als klachtencoördinator aan en diens plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator is:
   a. bij binnenkomst van de klacht het eerste aanspreekpunt voor een klager;
   b. belast met het uitzetten van de klachten in de organisatie;
   c. belast met het geven van informatie over en het adviseren over de toepassing van de klachtregeling en -procedure;
   d. belast met het bewaken van de procedure en formuleert daartoe zo nodig voorstellen;
   e. belast met het desgevraagd te woord staan en informatie verstrekken aan een klager;
   f. belast met het bevestigen van de ontvangst, het registreren van alle ontvangen klachten en de wijze van afdoening daarvan;
   g. belast met het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Commissie Ombudsman tegen het Werkplein Hart van West-Brabant zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

Artikel 4 Behandeling van een klacht

1. Een klacht wordt behandeld door de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklaagde, in principe nadat getracht is door informele bemiddeling als bedoeld in artikel 2 lid 1 onder a de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen.
2. De klachtbehandelaar wijst een medewerker van zijn organisatieonderdeel aan als klachtencontactpersoon, die hem ondersteunt bij de informele behandeling van klachten als bedoeld in het eerste lid.
3. Indien een klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht behandeld door de voorzitter.
4. Indien een klacht betrekking heeft op het dagelijks bestuur of een lid van het dagelijks bestuur,wordt de klacht behandeld door de voorzitter.
5. Indien een klacht betrekking heeft op het algemeen bestuur of een lid van het algemeen bestuur, wordt de klacht door de voorzitter behandeld.
6. Indien een klacht betrekking heeft op de voorzitter, wordt de klacht behandeld door een lid van het bestuur, niet zijnde de voorzitter.
7. Indien er bij de behandeling volgens lid 1 of 2 sprake is van betrokkenheid van degene die de klacht wordt geacht te behandelen bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, wijst het bevoegde bestuursorgaan een andere behandelaar van de klacht aan, die niet bij de beklaagde gedraging betrokken is geweest.

Artikel 5 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator stelt een jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling.
2. Het in het eerste lid genoemde jaarverslag wordt door tussenkomst van het dagelijks bestuur aangeboden aan het algemeen bestuur.

Artikel 6 Indiening van een klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend. Zowel bij een schriftelijk als een mondeling ingediende klacht wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen.
2. Een klacht kan ook langs de elektronische weg worden ingediend. Dit kan via het klachtenformulier, te vinden op de website www…………nl.
3. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
   a. de naam en het adres van de indiener;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Indien de klager dat wenst, wordt hem medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 7 Ontvangst en verspreiding van de klacht

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen één week schriftelijk bevestigd.
2. Bij binnenkomst wordt de klacht onmiddellijk ter kennis gebracht van:
   a. de beklaagde;
   b. de klachtencoördinator;
   c. de klachtbehandelaar;
   d. het dagelijks bestuur/de directeur.

Artikel 8 Het niet in behandeling nemen van een klacht

1. Gelet op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht worden klachten welke betrekking hebben op de volgende gedragingen niet in behandeling genomen. Het betreft hier gedragingen:
   a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
   b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
   c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
   d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
   e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
   f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het besluit om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid van de wet is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9 Informele bemiddeling

1. Na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht zoekt de klachtencontactpersoon als bedoeld in artikel 4 lid 2 contact met de klager met de vraag of deze bereid is tot medewerking aan informele bemiddeling.
2. Indien klager niet bereid is mee te werken aan informele bemiddeling, wordt overgegaan tot de formele behandeling van de klacht in eerste instantie.

3. Indien klager wel bereid is mee te werken aan informele bemiddeling en een nader gesprek hiervoor noodzakelijk is, wordt door de klachtencontactpersoon een afspraak gemaakt voor een gesprek met de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Van het informele gesprek wordt een kort verslag gemaakt.
5. Nadat het informele gesprek heeft plaatsgevonden neemt de klachtencoördinator contact op met klager om te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
6. Is de klacht naar oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld dan zal geen formele behandeling van de klacht meer plaatsvinden. Dit wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan klager bevestigd.
7. Is de klacht naar oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld dan zal de formele behandeling van de klacht in eerste instantie plaatsvinden.

Artikel 10 Formele behandeling in eerste instantie

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtbehandelaar in het bijzijn van de klachtencoördinator.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt.
4. De klachtenbehandelaar stelt een advies op voor het dagelijks bestuur/directeur met daarin het rapport inzake het onderzoek naar de klacht, haar oordeel over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en een concept-brief aan klager.
5. De klachtencoördinator zendt het verslag van de hoorzitting vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het dagelijks bestuur/directeur.
6. Naar aanleiding van het advies neemt het dagelijks bestuur/directeur een beslissing op de klacht en stelt klager hiervan schriftelijk gemotiveerd in kennis. Bij de beslissing op de klacht wordt aan klager het advies van de klachtbehandelaar meegestuurd.
7. Indien de beslissing van afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeldt.
8. De klachtencoördinator en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangen van het dagelijks bestuur/directeur een afschrift van de beslissing op de klacht.

Artikel 11 Besluitvorming en mededeling

1. Op basis van het rapport en de adviezen van de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator neemt het dagelijks bestuur/directeur een beslissing over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.
2. De klager en de beklaagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies, die de persoon of het orgaan dat besluit daaraan verbindt.
3. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde.

Artikel 12 Delegatie en mandaat ten aanzien van besluiten over een klacht

1. Het dagelijks bestuur besluit over klachten ten aanzien van het management van de organisatie en over klachten ten aanzien van de bestuursorganen of de individuele leden daarvan.
2. Het dagelijks bestuur kan de directeur mandateren om namens haar te besluiten over de overige klachten.

Artikel 13 Formele behandeling in tweede instantie: Commissie Ombudsman

De commissie ombudsman van de gemeente Etten-Leur is bevoegd tot behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18, eerste lid, van de Wet.

HOOFDSTUK 3 OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 14 Nadere uitvoeringsregels

Onverminderd het bepaalde in deze regeling kan het dagelijks bestuur nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 15 Inwerkingtreding
Deze regeling treedt in werking op de derde dag na die van bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2015. Zij kan worden aangehaald als de Klachtenregeling Werkplein Hart van West-Brabant.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur d.d. 27 februari 2015,
de secretaris, de voorzitter,
Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur d.d. 16 januari 2015,
de secretaris, de voorzitter,
Aldus vastgesteld door de voorzitter d.d. 16 januari 2015,
de voorzitter,